interweb

Gerado a 10/11/2026 11:10

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS, e-mail ou WhatsApp para avisos a clientes: que canal usar em cada mensagem

Comparações e alternativas

CÓDIGO
RLX-MZ-KB-2372

VERSÃO
v2026.11.10

PAÍS · IDIOMA
Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/2372

SMS, e-mail ou WhatsApp para avisos a clientes: que canal usar em cada mensagem

Comparações e alternativas Criado em **10 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: use o **SMS** para o que é curto, importante e tem de chegar a qualquer telemóvel, mesmo sem internet nem aplicações: lembretes, códigos, avisos de encomenda, alertas. Use o **e-mail** para o que é longo ou leva documentos, como a factura em PDF. Use o **WhatsApp** para conversar com quem já fala consigo por lá. Muitas vezes, o melhor é juntar dois: **um SMS curto que avisa e um e-mail com os pormenores**.

A comparação geral dos três canais, com vantagens, riscos e para quem serve cada um, está em **WhatsApp, e-mail ou SMS**. Aqui vamos mensagem a mensagem.

Mensagem a mensagem

A mensagem	Canal	Porquê
Lembrete de consulta, reunião ou marcação	SMS	É curto, lê-se no próprio dia e chega mesmo a quem não tem dados
Código de verificação	SMS, pela API	Chega a qualquer telemóvel, mesmo sem internet nem aplicações
Aviso de encomenda ou entrega	SMS, e e-mail para os pormenores	O SMS diz «está pronta»; o e-mail leva a lista dos artigos
Lembrete de pagamento	SMS curto, e a factura por e-mail	O SMS lembra a data; o documento vai no e-mail
Factura, recibo ou contrato	E-mail	Leva o documento anexado e fica guardado
Promoção ou campanha	SMS ou e-mail, só a quem aceitou	SMS para uma oferta curta com prazo; e-mail para um catálogo

A mensagem	Canal	Porquê
Resposta a um cliente	WhatsApp, e-mail ou telefone	Um SMS com nome não recebe respostas
Alerta urgente (mudança de horário, encerramento, falha de um serviço)	SMS	Chega a todos, mesmo sem internet
Notícias longas, novidades do mês	E-mail	Cabe o texto todo, com imagens e ligações

Exemplos de SMS, prontos a adaptar

Para quê	O SMS
Lembrete	`Olá Carlos, lembramos que tem consulta amanhã às 9h30. Para remarcar, ligue para a clínica.`
Encomenda	`A sua encomenda N.º 4521 sai hoje para entrega. Código de levantamento: 7731.`
Escola	`Caro encarregado, a reunião de pais é na sexta-feira às 17h, na sala 3.`
Pagamento	`Olá Paulo, a sua factura vence na sexta-feira. Enviámos o documento para o seu e-mail.`
Resposta a cliente	`Olá Ana, o seu pedido está pronto. Dúvidas: ligue [TELEFONE] ou escreva para [E-MAIL].`

Nos dois últimos, repare: o SMS **aponta para outro canal**. É a forma de juntar a força de cada um. Mais exemplos de avisos de serviço em **SMS transaccional** e de cobranças em **SMS de lembrete de pagamento**.

Três regras que valem para todos

1. **Diga quem envia.** Escreva o nome da sua empresa no texto, mesmo com um Sender ID.

2. **Não espere respostas por SMS.** Nem o remetente grátis NETMSG nem um Sender ID recebem respostas. Escreva na mensagem um telefone, um e-mail ou o endereço do site.

3. **Envie só a quem aceitou receber**, e separe os avisos de serviço das promoções. Veja **boas práticas e consentimento no SMS**.

O SMS paga-se por parte.

Cada parte gasta 1 crédito, entre 0,825 MT e 1,50 MT conforme o escalão, e um texto longo ou com acentos divide-se em mais partes. O que precisa de muitas linhas fica melhor no e-mail; o SMS diz o essencial e aponta para lá.

Na dúvida, pergunte:

Se o cliente não vir esta mensagem hoje, perde alguma coisa (uma consulta, uma entrega, um prazo)? Se sim, é SMS. Se a mensagem pode esperar ou precisa de um documento, é e-mail.

RECOMENDADO

Quer usar o SMS nos avisos mais importantes? Veja os preços e comece com o remetente grátis.

Ver os preços do SMS →

VEJA TAMBÉM

- WhatsApp, e-mail ou SMS: vantagens, desvantagens, riscos e para quem serve cada um
- SMS transaccional: avisos de encomenda, confirmações e alertas que os clientes esperam
- SMS de lembrete de pagamento: quando enviar, o que escrever e exemplos prontos
- Códigos de verificação por SMS pela nossa API: guia prático para o seu site ou aplicação
- E-mail marketing: fazer bem sem queimar o seu domínio
- Consentimento para mensagens de WhatsApp: o que pedir, o que registar e como deixar sair

interweb

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2372 · v2026.11.10 · Gerado a 10/11/2026 11:10